

**PENGARUH *PERSONNEL*, *PRICE PERCEPTION* DAN  
*MERCHANDISING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
LOTTE MART HYPERMARKET RATU PLAZA**

**LISDA HARDIYANTI  
8215123441**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE INFLUENCE OF PERSONNEL, PRICE PERCEPTION  
AND MERCHANDISING TOWARDS CUSTOMER  
SATISFACTION LOTTE MART HYPERMARKET RATU PLAZA***

**LISDA HARDIYANTI  
8215123423**



***Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economic Accomplishment  
State Univesity Of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT  
CONCENTRATION IN MARKETING  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

**LISDA HARDIYANTI.** Pengaruh *Personnel*, *Price Perception*, dan *Merchandising* Terhadap Kepuasan Pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui pengaruh *Personnel* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 2) mengetahui pengaruh *Price Perception* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 3) mengetahui pengaruh *Merchandising* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Objek dari penelitian ini adalah 200 responden pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih banyak responden yang kurang puas terhadap pelayanan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *Personnel* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 2) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *Price Perception* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 3) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *Merchandising* terhadap kepuasan pelanggan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza.

Kata kunci: *Personnel*, *Price Perception*, *Merchandising*, Kepuasan Pelanggan, Lotte Mart.

## ABSTRACT

**LISDA HARDIYANTI.** *The Influence of Personnel, Price Perception, and Merchandising Towards Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Faculty of Economic, State University of Jakarta 2017.*

*The purposes of this research are to: 1) find out the effect of Personnel to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 2) find out the effect of Price Perception to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 3) find out the effect of Merchandising to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. The object of the research is 200 customers of respondents Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Descriptive test results there are many respondents explained that the Less Satisfied Of Service at Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. Hypothesis testing results indicate: 1) the existence of significant positive influence from Personnel to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 2) the positive influence and significant from Price Perception to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza. 3) the positive influence and significant from Merchandising to Customer Satisfaction Lotte Mart Hypermarket branch Ratu Plaza.*


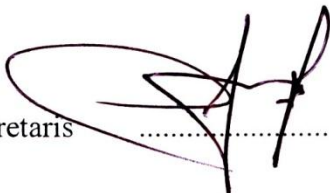

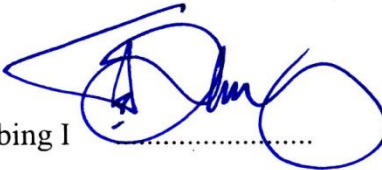
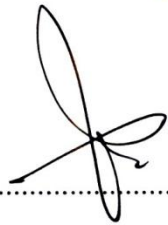
*Keywords: Personnel, Price Perception, Merchandising, Customer Satisfaction, Lotte Mart*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua	 .....	14-2-2017
2. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, M.M</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris	 .....	14-2-2017
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli	 .....	14-2-2017
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I	 .....	14-2-2017
5. <u>Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si</u> NIP. 19741221 200812 1 001	Pembimbing II	 .....	14-2-2017

Tanggal Lulus : 2 Februari 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Februari 2017

Yang membuat pernyataan



Lisda Hardiyanti

No. Reg 8215123441

## **KATA PENGANTAR**

Innal hamdalillah, nahmaduhu wa nasta'inuhu wa nastaghfiruhu, wa na'udzubillahi min syururi anfusinaa, wa min sayyi-ati a'malinaa. Man yahdihillahu falaa mudhillalah wa man yudhlil falaa haadiyalah wa asyhadu alla ilaha illallah wahdahulaa syariikalah, wa asyhadu anna muhammadan abduhu wa rosuluh. Sesungguhnya, segala puji bagi Allah, kami memuji-Nya dan kami memohon pertolongan dan ampunan-Nya, Kami berlindung kepada Allah dari kejahatan diri-diri kami, dan dari kejahatan amal perbuatan kami. Barangsiapa yang Allah berikan petunjuk, maka tidak ada yang dapat menyesatkannya, dan barangsiapa yang Allah sesatkan, maka tidak ada yang dapat memberikan petunjuk kepadanya, Dan aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang berhak disembah kecuali Allah, Maha Esa Dia dan tidak ada sekutu bagi-Nya, dan aku bersaksi bahwa Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya.

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II, yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

2. Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Agung Kresnamurti Rivai, P, M.M selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Pihak Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza, Bapak Sandi Melvin, Ibu Rita, Ibu Icha, Kak Nanda, Kak Yufera, Kak Meti, beserta seluruh karyawan Lotte Mart Hypermarket Ratu Plaza dan juga para *tenant* yang telah membantu segala proses penyebaran kuesioner peneliti yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Bapak Firdaus dan Ibu Mukhlisah selaku orang tua peneliti, yang telah melimpahkan begitu banyak kasih kesabaran, kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.



8. Teman-teman seperjuangan peneliti yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, Irma Pangestuty, dan Rizka Desi Wulandari.
9. Para sahabat dan teman dekat yang selalu memberikan motivasi, semangat dan bantuan saat diperlukan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, Intan Kusumadewi Utami, Hanani Assagaf, Dina Salamah, Ditta Metta Hestiany, Andriana Kirana, Maynolla Harmin, Sarah Imanissa, Diah Permatasari, dan Winda.
10. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler A 2012 yang telah sama - sama berjuang selama kurang lebih empat tahun dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti, Dewi Levianti, Hary Sudarsono, Insan Maulana, Rianto Pangestu, Anissa Putri, Muhamad Sifaul, Nanda Silvia, Jamilatul Afifah, Restu Setyaningsih, Rizky Afitriani, Nuri Susanti, Sekar Ghita Nur Utami, Lidya Wulandari, Mae Rosnawati, Zahra Pramasitha, Wahyu Pangestuty dan teman-teman kelas Reguler A lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 8 Januari 2017

Lisda Hardiyanti